



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

**LIGNES**  
**RÉGULIÈRES**

CRDP de MONTPELLIER  
RÉSERVÉ AU SERVICE

**Thème :**  
**Contrôle**

CRDP de l'académie de Montpellier

CRDP de MONTPELLIER  
RÉSERVÉ AU SERVICE

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

## SÉCTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

### Thème : Contrôle

#### Cas n° 1 :

Vous travaillez dans un réseau de transport urbain en tant que conducteur receveur. Vous ne vendez dans votre autobus que des tickets à l'unité. Les autres titres de transport sont vendus au kiosque ou chez les dépositaires.

Vous venez de terminer votre semaine de travail. Vous devez rendre votre caisse et préparer son renouvellement avant de partir en repos hebdomadaire.

Prix du ticket unitaire : 1.45 €

- 1) Expliquez le terme conducteur receveur.
- 2) Votre caisse contient 99,75 €. Elle est composée de :

Pièces / billets	0,05 €	0,10€	0,20€	0,50€	1,00€	2,00€	5,00€
Quantité	35	28	36	22	32	15	3

- a) Combien de tickets pouvez-vous acheter au caissier, sachant qu'un carnet contient 25 tickets et que votre fond de caisse doit être de 20,00€ ?
- b) Indiquez les éléments à reporter sur le bon de caisse (cf. annexe 1).
- c) Comment allez-vous composer votre fond de caisse pour la semaine prochaine ?

CRDP de MONTPELLIER  
RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs		
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux	SUJET	SESSION 2008
Thème : Contrôle		
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3 Page 1/2

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

Cas n° 1 : Annexe 1

Document achat titres de transport													Transport ABC BUS		
NOM		.....													
Prénom		.....													
Bloc(s) de 20 Billets acheté(s)		<input type="text"/>													
Prix total		<input type="text"/>													
Détail espèces	1cts	2cts	5cts	10cts	20cts	50cts	1 €	2 €	5 €	10 €	20 €	50 €	Total espèces		
														=	
													Total chèque		
Montant chèque														=	
													TOTAL		

CRDP de MONTPELLIER  
RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 2/2

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

**Thème : Contrôle**

### Cas n° 2 :

Vous êtes conducteur-receveur dans un réseau de transport urbain. Vous êtes en attente au Terminus « Grand-Champ ». Votre prochain départ doit s'effectuer dans 15 minutes.

Une cliente vous demande des renseignements sur son trajet pour aller à son travail. Venant d'emménager dans la ville, elle aimerait connaître son parcours et le titre de transport le plus avantageux.

Cette personne est célibataire, sans enfant et âgée de 30 ans.

- 1) Quelles questions pouvez-vous lui poser pour pouvoir lui indiquer l'itinéraire ?
- 2) Quelles questions devez-vous lui poser pour chiffrer correctement le coût du voyage ?
- 3) A l'aide de l'annexe 1, que pouvez-vous lui conseiller comme titre de transport ?



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle		
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3
		Page 1/2

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Contrôle

Cas n° 2 : Annexe 1

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

	OPÉRATEURS	PRE	PERSONNEL
Jusqu'à 3 ans		Entre 1 et 2000 €	
Moins de 26 ans			Opéra mensuel + Carte Opéra Opéra annuel + frais de dossier
de 26 à 59 ans	Ticket Solo 1 trajet	1,10 €	Tempo mensuel + Carte Tempo Tempo annuel + frais de dossier
60 ans et +	Carte 10 Tickets Normal 10 trajets	6,78 €	Tango mensuel + Carte Tango Tango annuel + frais de dossier (gratuit pour les non imposables) Gagner 100 tickets Metro 100 trajets par an + Carte Tango
Salarié et employé	Carte 10 Tickets Eco 10 trajets (voir conditions) + Carte Opéra Tempo ou Tango	5,48 + 2 €	L'Atout Entreprise En bénéficiant d'un Tarif de Déplacement Entreprise (DTE) votre employeur peut vous faire bénéficier de réductions de 40 à 50% à votre abonnement mensuel ou annuel Cartes au 04 79 43 67 10
Invalide supérieur à 75%	Ticket 7 jours	7,34 €	Ticket Metro 100 tickets + Carte Solde Solde mensuel + Carte Solde
Demandeur d'emploi avec un revenu supérieur au SMIC brut	Carte 10 Tickets Eco 10 trajets (voir conditions) + Carte Opéra Tempo ou Tango suivant l'âge	5,48 + 2 €	Tous les abonnements Metro et tickets des cartes Opéra Tempo et Tango suivant l'âge
Demandeur d'emploi avec un revenu inférieur au SMIC brut ou bénéficiaire du PLIE	Carte 10 Tickets Eco 10 trajets (voir conditions) + Carte Opéra Tempo ou Tango suivant l'âge	5,48 + 2 €	Solde mensuel + Carte Solde
Bénéficiaire des minima sociaux ou demandeur d'asile	Carte 10 Tickets Solde gratuits 20 trajets par mois + Carte Solde par an		Solde mensuel + Carte Solde
Famille	Carte de 10 Tickets Eco 10 trajets (voir conditions) + Carte Opéra Tempo Tango suivant l'âge		L'Atout Famille A partir de 3 enfants maternels ou annuels affectés

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

**Thème : Contrôle**

### Cas n° 3 :

Vous êtes conducteur receveur dans une entreprise de transport urbain de voyageurs, vous arrivez au terminus « Lycée Fernand Léger ». Votre prochain départ s'effectuera dans 10 minutes.

Les élèves sont déjà sortis et en attente à l'arrêt. A cet arrêt vous prenez en charge environ une trentaine de personnes.

- 1) Que pouvez-vous mettre en place pour assurer la montée des clients ?
- 2) Sur quels documents présents dans le véhicule pouvez-vous appuyer votre argumentation ?
- 3) Quelle procédure allez-vous adopter lors de la montée des clients ?

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1



## ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

### SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

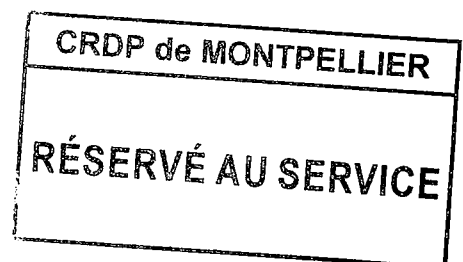
Thème : Contrôle

#### Cas n° 4 :

Vous êtes conducteur dans une entreprise interurbaine de transport de voyageurs, vous effectuez un transport scolaire.

Il est 17h30 et vous prenez en charge les élèves du collège « Jules Ferry ». Un élève se présente et vous dit qu'il n'a pas de titre de transport.

- 1) Quelle attitude adoptez-vous face à cette situation ?
- 2) Quelle procédure devez-vous appliquer pour gérer ce client ?
- 3) Que pouvez-vous transmettre à votre exploitation ?



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Contrôle			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

# ***Thème : Gestion***

CRDP de l'académie de Montpellier

CRDP de MONTPELLIER

RÉSERVÉ AU SERVICE

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

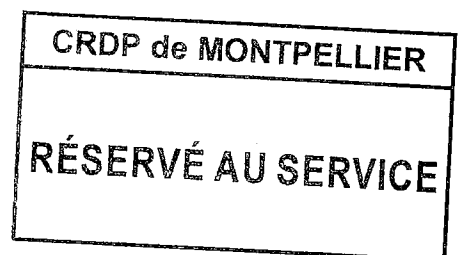
## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

### Cas n° 1 :

Votre entreprise s'aperçoit que vous ne complétez pas assez souvent votre stock de tickets. Un contrôle de caisse vous est demandé devant un responsable administratif, et il s'avère qu'il manque 2 blocs de tickets et 21,20 € en espèces.

- 1) Quelles peuvent être les sanctions de l'entreprise à votre rencontre ?  
Justifiez votre réponse.
- 2) Quelles solutions pouvez-vous mettre en application pour que cela ne se reproduise plus ?



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 3114	Coefficient : 3	Page 1/1

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

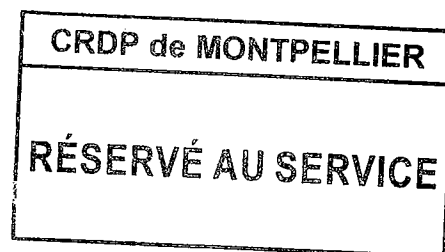
### Thème : Gestion

#### Cas n° 2 :

Vous travaillez dans une entreprise interurbaine de transport de voyageurs, en tant que conducteur receveur.

Vous n'avez pas rendu votre recette depuis plus de trois mois, alors que la procédure interne impose le versement toutes les fins de semaine.

- 1) Quelles sont les sanctions que vous encourez ? Justifiez vos réponses.
- 2) Quelle est l'importance du rendu de caisse pour les fins de semaine (vis-à-vis de l'entreprise) ?
- 3) Que pouvez-vous dire de ce comportement ?



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

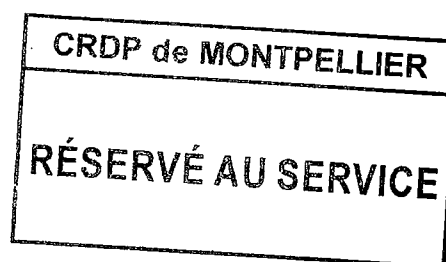
## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

**Thème : Gestion**

### Cas n° 3 :

Vous êtes conducteur dans un réseau de transport urbain. A l'arrêt du lycée « Saint Exupéry », un groupe de jeunes profite de la descente de voyageurs pour monter par les portes arrières.

- 1- Quelle attitude adoptez-vous face à cette situation ?
- 2- Quelles solutions peut-on mettre en place pour éviter que la situation ne se reproduise ?



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1

# ÉPREUVE EP 2

Travaux en relation avec la clientèle

Phase 2 : Pratique de travaux administratifs et commerciaux

Durée : 20 minutes Maximum

## SECTEUR 1 : LIGNES RÉGULIÈRES

Thème : Gestion

### Cas n° 4 :

Vous êtes conducteur dans un réseau urbain. A 1 heure de la fin de votre service, tous vos billets ont été vendus. Des clients montent en vous demandant d'acheter des tickets.

- 1- Quelle attitude adoptez-vous ?
- 2- Quelles sont les solutions qui permettraient d'éviter cette difficulté ?

Justifiez vos réponses.



C.A.P Agent d'accueil et de conduite routière – Transport de voyageurs	SUJET	SESSION 2008	
EP 2 – Phase 2 : Pratique de Travaux Administratifs et Commerciaux Thème : Gestion			
Durée Globale : 1h00 <u>Maximum</u>	Code : 50 31114	Coefficient : 3	Page 1/1